



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **Annalisa Resta**
Indirizzo
Telefono
E-mail

Nazionalità Italiana
Data di nascita 23/06/1981

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

~Ottime capacità e competenze comunicative ottenute durante le varie esperienze lavorative.
~Capacità di lavorare in gruppo maturata in molteplici situazioni in cui era indispensabile la collaborazione tra figure diverse e con modalità orarie varie (turni, fine settimana). ~Presenza discreta e professionale, sempre cortese e amichevole ma seria e determinata. ~Capacità di rapportarsi con persone di ogni estrazione, competenza o età, compresi bambini, anziani o ammalati. ~Dimestichezza nella gestione di gruppi facebook e capacità di moderazione tra gli utenti.

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

~Eccellente capacità di lavorare in situazioni di stress nella gestione del rapporto col pubblico.
~Propensione all'organizzazione autonoma e coordinazione dell'attività di gruppo (turni, mansioni), definendo priorità e assumendo responsabilità, rispettando le scadenze e gli obiettivi prefissati. ~Orientamento al lavoro dinamico e veloce, alla fidelizzazione del cliente e al problem solving. ~Disponibilità nella propria formazione continua e al trasferimento delle nozioni.
~Interesse alle novità e alle tendenze del mercato. ~Grande attenzione alle richieste della clientela. ~Capacità di proporre novità al pubblico. ~Attenzione all'igiene, agli sprechi e all'ecologia, propensione al risparmio energetico. ~Conoscenza normative nazionali sulla vendita di alcolici (competenze bar).
~Esperienze di volontariato presso associazioni e mense. ~Organizzazione autonoma nell'assistenza di anziani, ammalati, bambini anche neonati. ~Esperienza di mercatini e fiere con bancarella personale di vintage e bigiotteria di propria manifattura.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

~Conoscenza degli applicativi Microsoft e del pacchetto Office, in modo particolare Word. Utilizzo di tutti gli applicativi inerenti al lavoro in contact center per commessa Enel Energia settore amministrativo e vendita (Siebel, SFA, barra telefonica, SAP, ecc.) ~Ottima capacità di navigare in Internet, in particolare uso di eBay e facebook per effettuare vendite e acquisti privati di oggetti usati e non. ~Organizzazione spedizioni postali relative a tali vendite. ~Uso fotocamera e perfezionamento foto su PC. ~Battitura tesi su PC. . ~ inoltre: possibilità di utilizzo Photoshop e altri applicativi.
~Utilizzo e piccola manutenzione di attrezzature specifiche per bar/pub come: attrezzatura cocktails, spillatore birra, blender, macchina caffè, palmari per comande, registratori di cassa, produttori granite, ecc. ~Possesso di attestato HACCP per personale qualificato che manipola alimenti e bevande.
~Esperienza quinquennale di volontariato ambientale con il gruppo spontaneo **PuliAmo Corato**, come coordinatrice del gruppo. Il gruppo effettua periodiche azioni dimostrative di pulizia volontaria di aree pubbliche come strade, piazze e aiuole, si prefigge l'obiettivo di dimostrare che un altro mondo, più pulito e rispettoso dell'ambiente, può esistere. Le azioni si svolgono in maniera totalmente gratuita, in collaborazione con l'amministrazione comunale, la polizia locale e l'azienda

Sanb, che si occupa della rimozione dei sacchi raccolti. Inoltre il gruppo è aperto a chiunque voglia partecipare, comprese associazioni, scuole, enti e aziende.

~Creazione bigiotteria, oggettistica, riciclo creativo. ~Riparazione oggetti vari. ~Pratica nell'utilizzo misuratore glicemia e penna (siringa) di insulina per diabetici.

CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE

~Conoscenza scolastica e utilizzo personale delle principali materie artistiche: pittura, materie plastiche, disegno, disegno geometrico, ecc. ~Inoltre conoscenza autodidatta di: fotografia, ritratti, fotografia rilavorata di oggetti per vendita on-line, bigiotteria, cucito, ricamo, uncinetto, decorazione cocktails e intaglio frutta.

~Capacità iniziativa e costruttiva nel programmare eventi ed organizzare serate a tema e pubblicitarie in pub/bar; organizzazione feste e compleanni, con servizio cocktails.

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

~Dimestichezza nell'ambito delle pubbliche relazioni e del lavoro di gruppo.

~Dimestichezza con i Social e in particolare con la gestione di gruppi su Facebook grazie all'esperienza di admin e moderatrice nel gruppo "Te lo regalo se vieni a prenderlo" sezione Puglia nel 2014, Associazione di promozione ecologica e sociale che sensibilizza al dono di oggetti accantonati ma ancora utilizzabili da altri, che conta circa 600.000 utenti nei vari gruppi italiani e svizzeri. Gestione attuale di vari gruppi fb di mercatini per un totale di circa 20.000 utenti (dati 2014).

~Interesse per differenti culture e modi di vivere negli altri paesi. Diversi viaggi all'estero (Irlanda, Amsterdam, Grecia, Parigi). Interesse per sport: basket, tennis, nuoto, arti marziali, danze orientali, ciclismo, tennis tavolo.

ESPERIENZE LAVORATIVE

- Date (da – a) Ottobre 2015 – Ottobre 2021
- Nome e indirizzo del datore di lavoro ~"Network-Contacts S. R. L." Via Olivetti, 17 Molfetta (Ba)
- Tipo di azienda o settore Call & Contact Center, CRM (Customer relationship management), BPO (Business process outsourcing), Digital Interaction.
- Tipo di impiego Customer service telefonico e vendita (Service to Sale).
- Principali mansioni e responsabilità •Assistenza telefonica per numero verde Enel Energia mercato libero, per il settore amministrativo e vendita. Accoglienza richieste di clienti di tutta Italia e chiamate anche dall'estero per tutto ciò che riguarda i contratti di energia elettrica e gas già in essere o in attivazione, gestione contemporanea dei vari applicativi come SFA, Siebel, SAP, barra telefonica, Faro, Sms clienti, ecc. Risoluzione di qualsiasi richiesta del cliente, come allacci, cessazioni, subentri, volture, switch, rateizzazioni, sospensive, informazioni su fatture e documenti vari, analisi consumi e letture, richieste modifiche tecniche, riallacci e morosità, gestione reclami con eventuale invio di solleciti alla rete. Attenzione ai tempi e proposta di vendita di servizi o adesione ad altri contratti. Formazione continua in sede.

- Date (da – a) Marzo 2019 – oggi
- Nome e indirizzo del datore di lavoro ~"Caffè Basquiat" Viale Luigi Cadorna, 51 Corato (Ba)
- Tipo di azienda o settore Caffetteria.
- Tipo di impiego Co-titolare (formalmente barista dipendente)
- Principali mansioni e responsabilità • Collaborazione nella gestione generale del bar (caffetteria, cornetteria, tisaneria, snack, articoli da regalo, servizio al tavolo, dehor). Programmazione acquisti, fornitori, proposte ai clienti. Gestione ordine e pulizia, disposizioni anti-covid.

- Date (da – a) Giugno 2014 – Dicembre 2016
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Presso un parente anziano, diabetico.
- Tipo di azienda o settore ~Assistenza anziani.
- Tipo di impiego Badante accompagnatrice.
- Principali mansioni e responsabilità •Assistenza domiciliare, accompagnamento con mezzo proprio presso visite mediche con relative prenotazioni, fornitura e somministrazione controllata di medicinali, misurazione glicemia e iniezione insulina, svago dell'anziano, organizzazione in casa.

- Date (da – a) Settembre 2008 – Gennaio 2014 (2° periodo)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro ~"Antico bar Commercio" - Corso Cavour, 40 Corato (Ba)
- Tipo di azienda o settore Pub, American bar, Caffetteria
 - Tipo di impiego Barlady, servizio ai tavoli
- Principali mansioni e responsabilità
 - Responsabile beverage tavoli e banco. Preparazione di cocktails internazionali e di fantasia, anche su richiesta (anche frullati, frozen, milkshake); spillatura di birre e conoscenza varie tipologie; caffetteria; piatti di frutta; cassa; fidelizzazione del cliente; organizzazione eventi, serate a tema e promozioni di vario tipo con diffusione anche su social network (facebook); realizzazione menù cocktail; public relations; coordinazione e ampliamento staff con trasferimento nozioni; ricerca novità gastronomiche; servizio ai tavoli; aiuto organizzazione evento in stile oktoberfest; aiutocuoca.

- Date (da – a) Maggio 2007 - Dicembre 2007
- Nome e indirizzo del datore di lavoro ~"Caffè degli Artisti" – Vico 1 San Francesco, Corato (Ba)
- Tipo di azienda o settore American Bar, Pub
 - Tipo di impiego Barlady
- Principali mansioni e responsabilità
 - Responsabile bar: cocktails, caffetteria, birre alla spina.

- Date (da – a) Settembre 2004 –Gennaio 2005 (2° periodo)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro ~"Antiques" dei F.lli Fiore – Via Castel del Monte, Corato (Ba)
- Tipo di azienda o settore Antiquariato
 - Tipo di impiego Addetta alle vendite
- Principali mansioni e responsabilità
 - Accoglienza clienti, addetta alle vendite.

- Date (da – a) Maggio 2004 - Agosto 2004 (2° periodo)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro ~"Hobart Estate" – Viale La Testa, Bisceglie (Ba)
- Tipo di azienda o settore American Bar, Pub, Pizzeria, Braceria
 - Tipo di impiego Barlady
- Principali mansioni e responsabilità
 - Responsabile beverage tavoli: Cocktails internazionali e di fantasia, caffetteria, birre alla spina.

- Date (da – a) Gennaio 2004 Maggio 2004
- Nome e indirizzo del datore di lavoro ~"Blink" – Via Camillo Rosalba, Bari
- Tipo di azienda o settore Ristorante, Pizzeria, American Bar, Braceria
 - Tipo di impiego Barlady
- Principali mansioni e responsabilità
 - Responsabile bancone bar e tavoli: caffetteria, cocktails, birre alla spina, reparto frutta, sorbetti e dolci al cucchiaino; organizzazione forniture.

- Date (da – a) Settembre 2003 Dicembre 2003
- Nome e indirizzo del datore di lavoro ~"Caffè Argiro" – Via Argiro, Bari
- Tipo di azienda o settore American bar, Caffetteria
 - Tipo di impiego Assistente al bancone
- Principali mansioni e responsabilità
 - Caffetteria, aperitivi, cucina (stuzzicheria, panini, toast, tramezzini), servizio ai tavoli.

- Date (da – a) Maggio 2003 Settembre 2003 (1° periodo)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro ~"Hobart Estate" – Viale La Testa, Bisceglie (Ba)
- Tipo di azienda o settore American Bar, Pub, Pizzeria, Braceria
 - Tipo di impiego Barlady
- Principali mansioni e responsabilità
 - Responsabile beverage tavoli: Cocktails internazionali e di fantasia, caffetteria, birre alla spina.

- Date (da – a) Aprile 2003 Maggio 2003
- Nome e indirizzo del datore di lavoro ~"Matiti Brown"– Piazza Ferrarese, Bari
- Tipo di azienda o settore Pub, American bar, Caffetteria
 - Tipo di impiego Cameriera
- Principali mansioni e responsabilità
 - Servizio ai tavoli, accoglienza clienti (spesso turisti stranieri), assistenza al banco e in cucina.

• PRECEDENTI ESPERIENZE

• Servizio ai tavoli, Barlady, aiutocuoca, cassiera c/o "Antico bar Commercio" (1° periodo, Maggio 2002-Marzo 2003), Corso Cavour, 40 Corato (Ba); • Addetta alle vendite in Antiquariato c/o "Antiques" dei F.lli Fiore (1° periodo, 2000/2001), via Castel del Monte, Corato; • addetta alle vendite in boutique donna; • servizio ai tavoli, cameriera ai piani e aiutocuoca c/o Agriturismo Il Pino Grande (B&B, Ristorante), località Castel Del Monte, Andria (BAT); • operaia etichettatura bottiglie olio c/o Frantoio Del Console, Corato; • babysitter c/o centro sportivo Life, Corato; • battitura tesi; • banconista conetteria; • servizio guardaroba presso sale ricevimenti (quest'ultima è stata la prima esperienza lavorativa, datata 1997).

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

2004/2005 – 26-02-2015

Università degli Studi di Bari – Dipartimento Scienze dell'Antichità e del Tardoantico (ex Facoltà di Lettere e Filosofia)

Storia dell'arte; Storia; Letteratura italiana; Letteratura latina; Archeologia; Storia e Tecnica del Restauro; Storia dell'Architettura; Geografia; Storia delle Tradizioni Popolari; Architettura del Paesaggio; Chimica dei materiali; Mineralogia; lingua Inglese; lingua Spagnola; Informatica. Tirocinio Formativo presso "Museo della Città e del Territorio" di Corato (Ba). Laboratori di: Catalogazione informatizzata dei Beni Culturali, lingua Inglese, lingua Spagnola, Restauro architettonico, Archeologia Medievale; Epigrafia Medievale, Telerilevamento, lingua Latina, Mineralogia, Diagnostica applicata ai Beni Culturali, Antropologia.

- Qualifica conseguita

• **LAUREA in SCIENZE DEI BENI CULTURALI** – Curriculum Beni storico-artistici (triennale), conseguita il 26-02-2015 con **votazione 106/110**, tesi in Storia dell'arte contemporanea dal titolo "Basquiat e la Graffiti Art", relatrice Prof.ssa Christine Farese Sperken.

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

1995 - 2000

Istituto Statale d'Arte (ora Liceo Artistico Federico II), Corato (Ba)

Storia dell'arte; Storia; Letteratura italiana; Progettazione; Decorazione della ceramica; Pittura; Disegno geometrico; Disegno dal vero; Foggatura; Discipline plastiche; Scienze della terra; lingua Inglese; Economia e Diritto; Filosofia.

- Qualifica conseguita

• **DIPLOMA DI MATURITA' ARTISTICA** nel Disegno Industriale della Ceramica – voto 84/100

CORSI, STAGES E TIROCINI

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

10-07-2012 – 31-07-2012

• TIROCINIO Formativo e di Orientamento convenzionato con la (ex) facoltà di Lettere e Filosofia dell'Università degli Studi di Bari c/o MUSEO della Città e del Territorio di Corato, Società Cooperativa Sistema Museo con sede in Perugia

Conoscenza della struttura, dei materiali e dei servizi: organigramma aziendale e organizzazione archivio cartaceo; conoscenza del percorso espositivo, del sito web, settore bookshop, settore ufficio stampa e infoline; conoscenza settore amministrativo; servizio di accoglienza visitatori e vigilanza; partecipazione allestimento evento e attività didattiche e laboratoriali.

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

18-19 ottobre 2010

AIBES Associazione Italiana Barmen e Sostenitori c/o Zingrillo.com - Barletta (Bat)

Corso di approfondimento - Caffetteria & Cocktail. Docente Maurizio DiMaggio

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Marzo – Aprile 2003

AIBES Associazione Italiana Barmen e Sostenitori

• Corso professionale "DESTINAZIONE BARMAN" AIBES c/o Nautilus, Bari.

Argomenti trattati: Il barman e le sue origini; Tipologie di bar; Le attrezzature ed utilizzi; Nozioni generali di merceologia e igiene del bar; Aperitivi; Vino; Birra; Distillati; Liquori; Analcolici; Caffè; Comportamento professionale; Controllo e stoccaggio delle merci. Docente: Pietro Attolico (attuale Presidente AIBES Associazione Italiana Barman e Sostenitori).

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Estate 1996

Inpdap, viaggio-studio all'estero in Irlanda (Limerick College) per lo studio della lingua inglese sul posto.

Lingua inglese parlata e scritta a livello elementare.

CONCORSI

- Nome e tipo di concorso
Luglio 2017: Selezionata per Focus Group "Crush program" per massimizzazione vendite Enel, 1° CLASSIFICATA COME TEAM, 3° CLASSIFICATA COME CONSULENTE
- Nome e tipo di concorso
31 Marzo 2003 Concorso Regionale AIBES sezione Puglia e Basilicata (gara di preparazione cocktail): 3° CLASSIFICATA SEZ. EMERGENTI
- Nome e tipo di concorso
Maggio 2003 Concorso Regionale Bacardi Martini Gran Prix Puglia (gara di preparazione cocktail), Sez. Open

CONOSCENZA LINGUE

Madrelingua

Italiano

Altre lingue

Autovalutazione

Livello europeo

Inglese

Spagnolo

Comprensione		Parlato		Scritto
Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
Ottimo	Ottimo	Ottimo	Ottimo	Ottimo
Buono	Buono	Sufficiente	Sufficiente	Buono

PATENTE O PATENTI

Automobilistica (patente B) conseguita nel 1999. Automunita.

Dichiaro che le informazioni riportate nel presente Curriculum Vitae sono esatte e veritiere.

Autorizzo il trattamento dei dati personali, ivi compresi quelli sensibili, ai sensi e per gli effetti del decreto legge 196/2003 per le finalità di cui al presente avviso di candidatura.

Corato , li 09-04-2026

NOME E COGNOME (FIRMA)

[Redacted signature area]